

Склепович М.В.

*кандидат экономических наук
доцент кафедры менеджмента факультета экономики и бизнеса
ГОУ ВО ЛНР «Луганский государственный университет
имени Владимира Даля», г. Алчевск, ЛНР*

Мильченко А.,

магистрант направления «Менеджмент»

СОЗДАНИЕ КОМПЛЕКСНОГО СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ ОРГТЕХНИКИ И КОМПЬЮТЕРНОГО ОБОРУДОВАНИЯ ДЛЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

В работе представлен проект создания комплексного сервисного центра по обслуживанию и ремонту компьютеров и оргтехники для бюджетных учреждений Луганской Народной Республики.

Ключевые слова. *Сервисный центр, бюджет, проект, поставщик сервисных услуг.*

На сегодняшний день сфера сервисного обслуживания оргтехники бюджетных учреждений находится на этапе роста, а услуга, предоставляемая сервисным центром, позволит удовлетворить потребность клиента в качественном ремонте технических средств любой фирмы производителя, в удобном для заказчика-государственной организации месте и по приемлемой цене. Роль сервисных центров сегодня особенно важна, так как большинство оборудования, использующегося в бюджетных организациях, выработало гарантийные сроки, и нуждается в восстановлении и модернизации, что должно обеспечить продление его жизненного цикла. Многие учреждения утратили взаимосвязи с производителем оборудования, прежде всего по той причине, что многие из предприятий-производителей перестали функционировать. Поэтому сейчас на первый план должны выйти сервисные центры, основной задачей которых является восстановление и модернизация оборудования бюджетных организаций. Поэтому тема работы актуальна.

Парк оборудования учреждений в достаточной степени изношен, а отсутствие возможностей закупки нового оборудования и резкое сокращение его производства ориентирует предприятия на взаимодействие с поставщиком сервисных услуг.

В Европе примерно с 20-х годов прошлого века действует industrial service (промышленный сервис), где специализированные сервисные центры, обеспечивают комплекс восстановительных работ по поддержанию работоспособности компьютеров и оргтехники и наблюдению за его функционированием.

Основной причиной того, что западные компании предпочитают пользоваться услугами специализированных сервисных центров, является то,

что компании получают быстрые сроки выполнения работ и сравнительно низкие затраты на ремонт и восстановление.

Стратегия сервиса — это ориентированная на долгосрочную перспективу система планирования, реализации и контроля сервисного процесса, предполагающего совместное участие в нем двух заинтересованных сторон. Для улучшения качества и сокращения сроков выполнения услуг целесообразно идти по пути специализации, выбрав для себя на начальном этапе в качестве объектов обслуживания перечень услуг наиболее востребованные в госучреждениях. В дальнейшем, приобретая определенный опыт и по мере освоения новых технологий, можно переходить к комплексному обслуживанию, ремонту, замене и модернизации оборудования, и созданию специализированного программного обеспечения для оптимизации работы госучреждений.

К сожалению, в Луганской Народной Республике сервисной отрасли не существует. Есть отдельные сервисные компании, предоставляющие услуги, а рынок сервисных услуг у нас в Республике пока отсутствует.

Создание централизованного сервисного центра для обслуживания госучреждений в городе позволит не тратить время на поиски частной компании сервисных услуг и переплачивать за ее услуги, а также не вкладывать средства в создание и содержание собственных ремонтных служб с дорогостоящей оснасткой и квалифицированными кадрами. Появится возможность сократить время на ремонт оборудования. Важным аспектом в работе сервисного центра является обеспечение возможности выезда ремонтной бригады к заказчику для проведения ремонтно-наладочных работ непосредственно в учреждении заказчика. При этом исполнитель заказа полностью обеспечивает техническое и кадровое сопровождение ремонтно-наладочных работ.

Необходимость организации, службы сервиса различных видов оборудования назрела давно: вопрос в настоящее время достаточно актуален. Сервисный центр должен обладать достаточным производственным и кадровым потенциалом, чтобы для успешной работы квалифицированно представлять их следующие виды:

- замена неисправных и поврежденных деталей, полный ремонт ПК;
- антивирусное лечение;
- восстановление утерянных данных;
- настройка сетей и другое;
- замена либо профессиональное восстановление комплектующих;
- установка программного обеспечения, его наладка и обновление;
- настройка программ;
- заправка и ремонт принтеров.

Важным аспектом в работе сервисного центра является обеспечение возможности выезда ремонтной бригады к заказчику для проведения техобслуживания и выполнения восстановительных работ непосредственно в цехах заказчика. При этом исполнитель заказа полностью обеспечивает техническое и кадровое сопровождение восстановительных работ.

Существуют различные направления в выборе стратегии повышения эффективности и повышения конкурентоспособности сервисного центра в сфере оказания технических услуг. В этом случае сервисный центр должен осуществлять высокоспециализированное обслуживание для того, чтобы стать лидером в выбранной сфере услуг. Предприятия, реализующие этот вид стратегии, должны иметь высокий потенциал, отлаженную систему обеспечения необходимого качества услуг, а также развитую систему маркетинга.

Для открытия сервисного центра необходим минимальный набор оборудования и персонала. Для обслуживания бюджетных организаций города необходим сервисный центр, предоставляющий следующие услуги:

- ремонт и обслуживание оргтехники;
- ремонт и обслуживание компьютерной техники;
- настройка и отладка программного обеспечения и сетевого оборудования.

На рис. 1 представлена структурная схема работы сервисного центра.

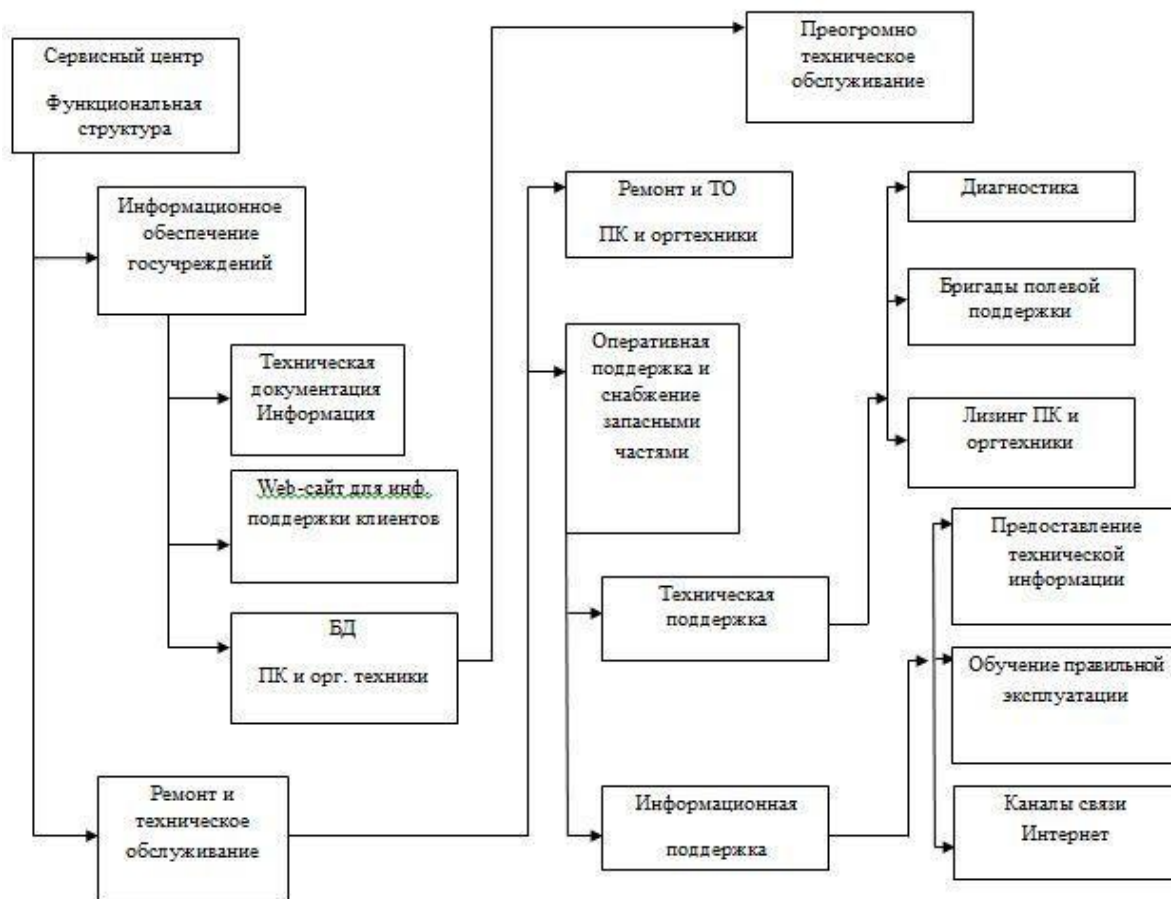


Рис. 1. Структурная схема работы сервисного центра

Открытие данного сервисного центра позволит решить ряд насущных проблем первая из которых рабочие места, экономия бюджетных средств, решение проблем с закупкой оборудования и комплектующих для бюджетных

организаций. Сервисный центр значительно повысит эффективность работы государственных учреждений в этом направлении.

Список литературы

1. Адизес, И.К. Управляя изменениями / И.К.Адизес; пер. с англ. В.Кузина. - СПб.: Питер, 2008 - 224 с.

2. Распопов, В.М. Управление изменениями [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.М.Распопов; ЭБС Znanium. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014 - 336 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=465261>. – Загл. с экрана.

3. Соколов, М.П. Создание конкурентной организации [Электронный ресурс] / М.П. Соколов // Сайт тренингового агентства Хабаровска ПроАктив. – Режим доступа: <http://www.trening27.ru/articles/sozdaniekonkurentnoi-organizatsii>